

お客様からいただいた 保険金のお支払いに関する 贈り物

取り組み

アンケートの結果をもとに
お客様の満足度向上にむけて
取り組んでいます

事故対応の経過報告に 着目してお客様対応を改善

高岡損害サービス課では、お客様から頂いた声や事故対応に関するアンケートの結果をもとに日頃のお客様対応の改善につなげる取り組みを実施しております。取り組みのなかでアンケートの結果に着目したところ、「事故対応の経過報告がお客様の希望する頻度やタイミングでできている」とお客様が事故対応に満足いただけることが多いと分かりました。

そこで、より多くのお客様にご満足いただくためにお客様ごとの希望に合わせた経過報告の重要性を課内で共有し、組織全体で経過報告に対する満足度向上にむけて取り組みました。具体的には、初回のご連絡時にお客様が希望するご連絡の頻度やタイミング、連絡方法を確認し、その希



北陸損害サービス部 高岡損害サービス課
中田小百合

望に沿ったやり方で経過報告を実施するよういたしました。また、経過報告の都度、次回のご連絡予定の時期についてもご案内をするよういたしました。

お客様の視点で振り返る 貴重なメッセージ

取り組みの結果、お客様から「事故の進捗についての連絡がしっかりとあり安心できました」とお褒めの声をいただくことができるようになりました。また、アンケート結果において経過報告に対する満足度の向上にもつながりました。

お客様の声は、私たちの対応をお客様の視点で振り返る貴重なメッセージであると考えています。引き続きお客様の声を踏まえて日頃の対応を振り返り、改善に向けて取り組むことで、よりお客様に寄り添った対応をしていきたいと思っております。

